

VoIP.ms

Plan d'accessibilité

2024-2027

Table des matières

1. INFORMATIONS GÉNÉRALES	3
1.1 INTRODUCTION	3
1.2 ÉQUIPE D'ACCESSIBILITÉ.....	4
1.3 PROCESSUS DE RÉTROACTION	4
2. CONSULTATION AVEC LES PERSONNES EN SITUATION D'HANDICAP	5
3. POLITIQUES, PROGRAMMES, PRATIQUES ET SERVICES DE VOIP.MS	6
3.1 TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION	6
3.2 ACQUISITION DE BIENS, SERVICES ET INSTALLATIONS.....	7
3.3 CONCEPTION ET FOURNITURE DE PRODUITS ET SERVICES	8
3.4 AUTRES COMMUNICATIONS	8
3.5 RECRUTEMENT ET EMPLOI.....	8
4. PRINCIPES DE LA LOI CANADIENNE SUR L'ACCESSIBILITÉ	9
5. LES OBLIGATIONS DE VOIP.MS.....	10
6. CONCLUSION	11

1. Informations générales

1.1 Introduction

9171-5573 Québec inc. (ci-après « VoIP.ms ») est un fournisseur de télécommunications basé au Canada, spécialisé dans les services VoIP (*Voice over Internet Protocol*), offrant une large gamme de solutions pour les besoins de communication personnels et commerciaux. Engagé dans l'innovation et la satisfaction client, VoIP.ms propose des options de télécommunication fiables, rentables et évolutives à l'échelle mondiale.

VoIP.ms s'engage à identifier et à répondre aux obstacles en matière d'accessibilité. Afin de mieux comprendre les défis auxquels sont confrontées les personnes en situation d'handicap, nous avons collaboré avec diverses organisations canadiennes défendant les droits des personnes handicapées.

Ce document présente un aperçu du Plan d'accessibilité de trois ans de VoIP.ms, qui souligne notre engagement envers l'inclusion et l'accessibilité des personnes handicapées. Le plan est conçu pour être en harmonie avec la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA) et ses règlements associés.

Notre engagement se traduit par l'identification proactive, la suppression et la prévention des obstacles à l'accessibilité, garantissant un accès équitable à nos services et technologies pour toutes les personnes. En améliorant continuellement nos pratiques et en respectant des normes inclusives, nous nous efforçons de favoriser un environnement plus accessible et inclusif.

Ce document a été élaboré conformément aux normes d'accessibilité énoncées dans les règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG). De plus, le document prend en charge les fonctionnalités des lecteurs PDF permettant des modifications dans les paramètres d'affichage pour améliorer la lisibilité.

Plan d'accessibilité de VoIP.ms en date du 15 mai 2024.

1.2 Équipe d'accessibilité

Une équipe d'accessibilité a été mise en place pour élaborer ce plan, garantissant une approche globale pour identifier et résoudre les obstacles à l'accessibilité. Cette équipe a travaillé avec diligence pour créer des stratégies conformes à la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA) et promouvoir l'inclusivité dans tous les aspects de nos services et technologies. L'équipe comprend entre autres:

David Rouleau

Chef de la direction

Christian Rangel

Directeur de l'expérience client et employé

Fernando Rodriguez

Directeur de produit

1.3 Processus de rétroaction

VoIP.ms a adopté un processus de rétroaction conforme aux exigences du CRTC et est disponible au <https://voip.ms/centre-de-accessibilite>. Ce processus permet à quiconque de soumettre des commentaires sur l'accessibilité de nos services.

Essentiellement, Christian Rangel, Directeur de l'expérience client et employé chez VoIP.ms, reçoit les rétroactions. Les personnes souhaitant soumettre leurs commentaires peuvent utiliser les canaux de communication suivants:

Par courriel: accessibilite@voip.ms

Par clavardage en direct: disponible sur le site Web de VoIP.ms à l'adresse <https://voip.ms/>

Par téléphone: 1-877-786-4767

Par un formulaire en ligne: disponible sur <https://voip.ms/centre-de-accessibilite>

Par courrier:

VoIP.ms
2480, boulevard des Entreprises
Suite #200
Terrebonne QC
J6X 4J8

Vous pouvez soumettre vos commentaires de manière anonyme, bien que nous puissions mieux vous servir si vous fournissez votre nom, votre numéro de téléphone et votre adresse courriel. Soyez assuré que ces informations ne seront pas partagées avec des tiers.

Nous accuserons réception automatiquement de vos commentaires lorsque vous les envoyez par courriel ou via notre formulaire Web d'accessibilité. Les commentaires reçus par téléphone et via le clavardage en direct seront confirmés par l'employé de VoIP.ms avec lequel vous communiquez. En nous contactant, vous acceptez la collecte, l'utilisation et le stockage de vos informations personnelles fournies dans le but de vous répondre et d'améliorer nos services. Chaque commentaire envoyé à VoIP.ms sera conservé, sous forme électronique ou imprimée, pendant au moins 7 ans.

2. Consultation avec les Personnes en situation d'handicap

Dans le cadre de l'élaboration de ce plan, VoIP.ms a consulté des organisations défendant les droits des personnes en situation de handicap, notamment, mais sans s'y

limiter, l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA), l'Association canadienne des malentendants (ACM) et l'Association des Sourds du Canada (ASC).

Au cours de notre vérification, nous avons identifié plusieurs domaines à améliorer, qui sont détaillés dans la section 3. Étant donné que VoIP.ms opère entièrement en ligne, l'amélioration de l'accessibilité est cruciale.

Accessibilité des sites web, des plateformes et du contenu

- Améliorer la clarté visuelle en améliorant le contraste, en augmentant la taille du texte et l'espacement, et en choisissant des polices claires et accessibles.
- Assurer une compatibilité totale avec les lecteurs d'écran et mettre en évidence les informations clés en utilisant un formatage en gras.

Expérience Client

- Maintenir et étendre les fonctionnalités d'accessibilité telles que la transcription des appels et des messages vocaux, les vidéos tutoriels sous-titrés, et simplifier les processus pour plus de clarté et de simplicité.

3. Politiques, programmes, pratiques et services de VoIP.ms

3.1 Technologies de l'information et de la communication

VoIP.ms s'engage à éliminer les obstacles existants et à prévenir l'apparition de nouveaux obstacles dans nos technologies de l'information et de la communication en adoptant des pratiques inclusives telles que :

Site web: Nous avons identifié que notre site web pourrait être significativement amélioré en respectant des normes telles que le WCAG 2.1 niveaux AA. La mise en œuvre de ces

normes à l'avenir nous aidera à améliorer l'accessibilité, garantissant un accès égal pour tous les utilisateurs et démontrant notre engagement envers l'inclusivité.

Expérience client: Nous nous engageons à améliorer l'accessibilité et offrons déjà un support par courriel, billets, clavardage en direct et téléphone pour toute question ou commentaire général, en plus de fournir des transcriptions de ces interactions¹.

Pour tout nouveau client qui pourrait rencontrer des difficultés à utiliser notre plateforme, nous prenons l'initiative de lui offrir une assistance personnalisée, garantissant ainsi qu'il puisse accéder pleinement et utiliser nos services. Ces efforts témoignent de notre engagement à garantir à tous les utilisateurs un accès égal à nos services et à notre soutien.

Service: Notre service englobe une variété de fonctionnalités conçues pour améliorer l'accessibilité et optimiser l'expérience utilisateur. Parmi les exemples notables, on peut citer la transcription des appels disponible dans plus de 100 langues, les notifications en temps réel par courriel et les notifications de sécurité avancées pour protéger les utilisateurs.

VoIP.ms prend également en charge tous les appareils SIP, facilitant l'intégration transparente avec l'équipement existant des clients. Nous nous engageons à intégrer et à améliorer continuellement les fonctionnalités d'accessibilité au sein de notre service, garantissant un accès transparent pour tous les utilisateurs au fil des ans.

3.2 Acquisition de biens, services et installations

Nous veillerons à ce que les nouveaux achats de biens et services répondent aux critères d'accessibilité en intégrant des clauses spécifiques dans nos appels d'offres et contrats lorsque cela est approprié.

¹ À l'exception des interactions téléphoniques.

3.3 Conception et fourniture de produits et services

Notre objectif est que nos produits et services soient conçus et offerts de manière à garantir l'accessibilité pour tous, en tenant compte des besoins spécifiques des personnes handicapées dès la phase de conception.

Nous sensibiliserons nos équipes produit à l'importance de l'accessibilité dans le développement de nos sites web, en veillant à ce que l'inclusivité soit une considération essentielle dans tous les aspects de nos processus de conception et de mise en œuvre.

Nous proposons déjà de nombreux vidéos tutoriels avec des sous-titres, des articles complets dans notre base de connaissances et des guides intuitifs. Nous continuerons à développer du contenu supplémentaire, en tenant toujours compte des besoins des personnes handicapées pour garantir que nos ressources soient accessibles à tous.

3.4 Autres communications

En plus des mesures prises pour les technologies de l'information (Section 3.1), nous nous engageons à sensibiliser davantage l'ensemble de notre personnel aux défis auxquels sont confrontées les personnes handicapées. À court terme, cela comprendra:

- Établir une page dédiée à l'accessibilité sur notre intranet, qui servira de ressource complète pour tous les employés, fournissant des informations essentielles, des mises à jour et des outils liés à l'accessibilité.
- Développer et distribuer un guide détaillé couvrant la terminologie et les meilleures pratiques en matière d'accessibilité pour la communication, garantissant que notre équipe est bien équipée pour soutenir et interagir de manière inclusive avec les collègues et les clients handicapés.

3.5 Recrutement et Emploi

VoIP.ms s'engage à favoriser un milieu de travail qui promeut l'équité, la diversité et l'inclusion pour l'ensemble de sa main-d'œuvre. Nous reconnaissons que les expériences

diverses de nos employés enrichissent considérablement notre culture et nos réalisations, et il est essentiel que la diversité de nos clients soit adéquatement représentée au sein de notre organisation.

Nous avons examiné nos politiques de recrutement et nos procédures d'emploi afin de garantir que des aménagements adéquats sont disponibles.

- Nous avons déjà mis en place un processus de rétroaction anonyme mensuel pour tous les employés.
- Nous effectuons déjà des enquêtes auprès des nouveaux employés après 30 jours, puis à nouveau après 3 mois, pour recueillir leurs impressions.
- Nous intégrerons les principes de la diversité, de l'équité et de l'inclusion dans nos politiques internes, veillant à ce que chaque employé les respecte.
- Nous fournirons une formation complète sur les questions de diversité et d'inclusion à notre personnel chargé de l'expérience employé pour mieux soutenir notre effectif.
- Nous communiquerons activement nos initiatives à tous les employés pour favoriser une culture de travail inclusive.

4. Principes de la Loi canadienne sur l'accessibilité

Le plan d'accessibilité de VoIP.ms prend en compte les principes suivants, qui sont directement alignés sur la législation adoptée par le gouvernement canadien.

- Dignité : Nous veillons à ce que toutes les personnes soient traitées avec respect et dignité dans toutes nos interactions.

- Égalité des chances : Nous promouvons l'égalité des chances afin de permettre à chacun d'atteindre son plein potentiel au sein de notre entreprise et par rapport à nos services.
- Accès et participation : Nous visons un accès sans obstacle et une participation pleine et entière de tous dans notre société.
- Autonomie : Nous respectons le droit de chacun de prendre des décisions concernant sa vie avec ou sans assistance, quel que soit son handicap.
- Prise en compte des handicaps : Nos services sont conçus en tenant compte des besoins spécifiques des personnes handicapées.
- Participation des personnes handicapées : Nous impliquons activement les personnes handicapées dans l'élaboration et l'évaluation de nos politiques et services en collaborant avec des organisations canadiennes militant pour les droits des personnes handicapées.
- Normes d'accessibilité : Nous nous engageons à atteindre et à maintenir le plus haut niveau d'accessibilité possible dans tous nos domaines d'activité.

5. Les obligations de VoIP.ms

En tant que fournisseur de télécommunications, VoIP.ms opère sous la juridiction de la Loi sur les télécommunications et est réglementé par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC).

Nos obligations consistent à établir des technologies et des pratiques garantissant l'accessibilité de nos services aux personnes handicapées. VoIP.ms est soumis à un suivi régulier et à des examens par le CRTC pour garantir le respect de ces normes. Nous respectons plusieurs codes de conduite établis par le CRTC.

VoIP.ms s'engage à rendre ses produits et services entièrement accessibles. Au-delà des réglementations du CRTC, nous nous conformons à diverses réglementations fédérales, provinciales et municipales, telles que la Loi canadienne sur l'accessibilité.

6. Conclusion

VoIP.ms est fermement engagé à favoriser un environnement inclusif et accessible pour tous. Ce plan d'accessibilité illustre notre dévouement à identifier, supprimer et prévenir les obstacles, garantissant un accès égal à nos services et technologies. En respectant les normes d'accessibilité établies et en améliorant continuellement nos pratiques, nous aspirons à créer une société plus inclusive.

Ce plan d'accessibilité est un document évolutif qui sera régulièrement révisé et mis à jour pour refléter notre engagement continu envers l'accessibilité pour tous. Nous restons déterminés à améliorer constamment nos efforts pour garantir l'inclusion et l'accessibilité dans tous les aspects de nos opérations.
